Preventing Abuse and Neglect of Seniors

Public Legal Education
and Information Service
of New Brunswick

Public Legal Education and Information Service of New Brunswick (PLEIS-NB) is a non-profit organization which provides information about the law to New Brunswickers. It receives funding and in-kind support from the Department of Justice Canada, the New Brunswick Law Foundation and the New Brunswick Department of Justice and Consumer Affairs.

We would like to thank those who helped to develop this booklet. They include: the Department of Social Development, Go Ahead Seniors Inc., and the Senior and Healthy Aging Secretariat. Project funding for the 2009 revisions and reprinting of this booklet was provided by the Department of Justice Canada.

This booklet does not contain a complete statement of the law in this area and laws continue to change. Anyone needing specific legal advice should contact a lawyer.

Published by:

Public Legal Education and Information Service of New Brunswick

P.O. Box 6000
Fredericton, NB E3B 5H1
Telephone: (506) 453-5369
Fax: (506) 462-5193
Email: pleisnb@web.ca
www.legal-info-legale.nb.ca

Revised May 2009 ISBN: 978-1-55471-731-6

Preventing Abuse and Neglect of Seniors

TABLE OF CONTENTS

1. Introduction 1

2. Some Reasons for Abuse and Neglect 2

3. Defining the Problem 3

4. Getting Help 5

5. Exploring Some Options 7
   - i. Social Development 7
   - ii. Police 12
   - iii. Support Services in the Community 13

6. Preventing Abuse and Neglect 15

7. Safety Planning for Leaving Abuse 16

8. My Important Contacts 19

1. Introduction

The purpose of this publication is to answer some questions about abuse and neglect of seniors. It may also help family, friends and caregivers who assist seniors.

Can abuse and neglect happen to anyone?

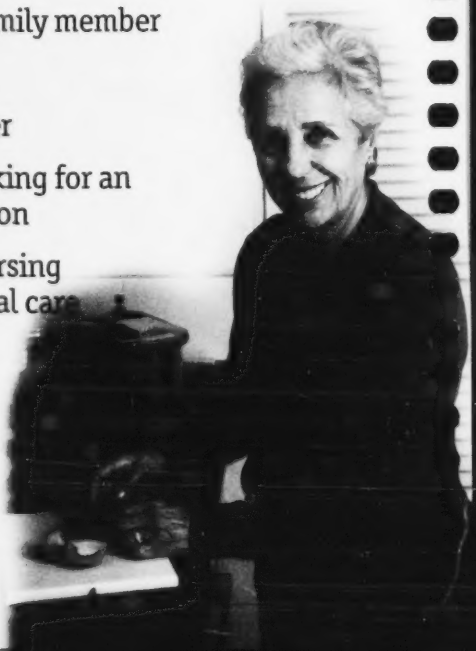
Yes. Abuse and neglect can happen to anyone at any age, activity level, income or cultural background. It can happen to people who live alone, with family or in a nursing home.

Nothing justifies abuse and neglect.

Who might act abusively?

An abusive person is usually someone the victim knows and trusts - someone with control and influence over the senior. Abusers often isolate the victim from friends, neighbours and caring family members. However, an abuser might be anyone. This may include:

- a spouse/family member
- a friend
- any caregiver
- anyone working for an elderly person
- staff in a nursing home/special care home
- a stranger
- a landlord



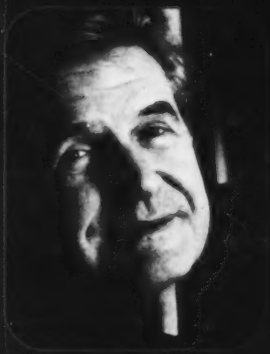
2. Some Reasons For Abuse And Neglect

In a Family

- a stressful time in the family
- poor family relations
- a cycle of violence exists in the family
- the abusive caregiver is trying to get even with a parent for past events
- the abusive caregiver has a drug or alcohol problem
- the abusive caregiver doesn't understand the aging process
- the abusive caregiver has financial problems
- the abusive caregiver may care for other dependants and he or she may be overwhelmed
- the abusive caregiver may be elderly or disabled and incapable of looking after him or her self, in addition to someone else.

In a Nursing Home, Special Care Home, etc.

- lack of training
- over-worked staff
- stressful working environment
- lack of communication.



What does "caregiver" mean? In this booklet, caregiver means anyone who is looking after an older adult. This could be a friend, family member (including a spouse), neighbour, health care professional (such as nursing home or special care home staff) or in-home support worker (such as a homemaker).

3. Defining the Problem

Type of Abuse	Definition
Physical Abuse	Any act of violence or rough treatment that causes injury or discomfort, such as slapping, pushing or hitting. It may include the use of physical restraints.
Psychological/ Emotional Abuse	Any act which lowers a person's dignity and self-worth. This may include regularly yelling at, criticizing, threatening, humiliating or isolating the senior. This can also include spiritual abuse, such as preventing the senior from attending church or worship services, and/or mocking the senior's religious beliefs.
Chemical Abuse	Any misuse of medications and prescriptions, including withholding medication and over-medicating.
Sexual Abuse	Any unwanted sexual act. This may include unwanted touching, kissing or fondling.
Financial Abuse	Any act involving the misuse of the senior's money or property without their full knowledge and consent. This includes theft of money, pension cheques or property as well as misuse of a power of attorney.
Neglect	Happens when a caregiver does not properly care for and attend to a senior who cannot fully look after him or herself. It may include withholding food, personal hygiene care, health services, clothing, help or companionship. Neglect may also be self-neglect. This happens when a person refuses, delays or is unable to arrange for his or her own care and attention.

Indicators

- fear of caregivers
- unexplained injuries
- delay in seeking treatment
- unusual patterns of bruises
- history of changing doctors
- scalp injuries

- low self-esteem
- appears nervous around caregiver
- confused
- suicidal
- avoids eye contact with caregiver
- fear of abandonment
- lethargic/withdrawn

- overly sedated or lethargic
- overly anxious or agitated
- disorientation, confusion
- sudden changes in mood
- failure to fill prescriptions

- unusual fear of person
- stained, torn or bloody clothes
- pain and bruising
- change in sexual behaviour
- sexually transmitted infections (STI)

- unexplained missing items
- failure to pay bills
- inaccurate knowledge of finances
- suddenly changing a will
- going without affordable necessities
- unusual withdrawals from bank account

- malnourishment
- wandering without supervision
- lack of heat/electricity
- missing dentures, glasses, hearing aids
- unkempt appearance
- skin conditions or pressure sores
- untreated medical problems
- alcohol or medication abuse

4. Getting Help

What can I do if someone is abusing or neglecting me?

- Talk to family members or friends.
- Talk to the abuser about your feelings if you feel comfortable and safe doing so.
- Talk to your doctor, counsellor, or religious leader or a member of your faith community.
- Find out about support services.
- Call the Department of Social Development.
- Call the police.
- Leave.

If you are being abused, there are many sources of help available. Keep trying until you get the help you need.

Why don't seniors report abuse and neglect?

Some people don't report abuse and neglect because they are ill, frail or have communication difficulties. Others may think that:

- they will get more abuse
- no one can help
- there is no proof
- they deserve it
- it is too shameful
- it is a family problem
- they should keep on coping
- they might lose their caregiver
- their caregiver will institutionalize them

Can a concerned friend or neighbour help?

Yes. Although by law people do not have to report suspected abuse or neglect of seniors, anyone can help. No one should tolerate abusive behaviour. If you think a senior is being abused, tell someone about your concerns. The checklist below may help.

Checklist for Helping a Victim of Abuse and Neglect:

- ❑ Talk to the person privately.
- ❑ Listen to what the person is saying.
- ❑ Try to understand what is happening.
- ❑ Write down everything the person says.
- ❑ Do not panic or make assumptions. This is a difficult time for the person.
- ❑ Explain the options available to the person.
- ❑ Discuss the advantages and disadvantages of each option or contact someone who can.
- ❑ Encourage the person to choose the most appropriate option for his/her situation.
- ❑ Let the person make his/her own decision.
- ❑ If the person's safety is at risk, tell the police or Social Development.

Help stop abuse and neglect. Report it!

i. Social Development

Disability is defined as a physical, communication or intellectual impairment which greatly limits the ability to carry out normal daily activities.

How can the Department of Social Development help?

The Department of Social Development has several programs that offer support and services. One program that can help when somebody abuses or neglects a senior is **adult protection.** The adult protection program works to protect vulnerable seniors while recognizing that competent adults have the right to make their own decisions and live their lives as they wish.

Under the *Family Services Act* the Department has the authority to investigate and take action when they have good reason to believe a report about the abuse or neglect of a senior.

Financial abuse is not covered by the adult protection program. It is covered by the *Criminal Code*. If someone steals your money or property, you can call the police.

Who is an adult in need of protection?

The *Family Services Act* defines adult in need of protection as a person aged 65 or older, or a disabled adult over the age of 19 who:

- is incapable of properly caring for her or himself because of a mental or physical infirmity, and
- who is being abused and neglected, and
- who refuses, delays or is unable to make arrangements for proper care and attention.

How do I ask the Department for help?

Just call your closest Regional Social Development office and explain your situation. The telephone numbers for the **adult protection program** are on the sidebar of this page. You can make an adult protection referral 24 hours a day, 7 days a week.

Can anyone report abuse or neglect?

Anyone can call the Department of Social Development to report concerns about the treatment of a senior. The Department cannot tell you who made the report without the person's consent, unless ordered to do so by a judge.

What happens when someone reports abuse?

If the Department has reason to believe somebody is abusing or neglecting a senior, a social worker will look into the situation. This is called an **investigation.**

What if I live in a nursing home?

No matter where you live, the Department will investigate.

What if the abuser tries to stop the investigation?

If anyone interferes, the court can give the social worker a warrant to continue the investigation. If the social worker believes somebody is abusing you, he or she can also ask the court for a warrant or an order to remove that person from where you live.

New Brunswick Adult Protection Program

Call toll-free

Acadian Peninsula (Tracadie-Sheila):
1-866-441-4149

Chaleur (Bathurst):
1-866-441-4341

Edmundston:
1-866-441-4249

Fredericton:
1-866-444-8838

Miramichi:
1-866-441-4246

Moncton:
1-866-426-5191

Restigouche (Campbellton):
1-866-441-4245

Saint John:
1-866-441-4340

When does the investigation start?

If you are in immediate danger, the Department will start the investigation immediately. Otherwise, the investigation will start within 16 working days of receiving the report.

What happens in an investigation?

A social worker will come to your home or some other place where you feel safe to explain the reasons for the investigation. He or she will interview you to find out if somebody is neglecting you, or physically, sexually or emotionally abusing you. The social worker will assess your situation to see if your safety and well-being are at risk. The social worker may also interview family members.

What happens after the investigation?

If somebody is abusing or neglecting you, the social worker will offer to help. Options may include:

- providing social services
- referring you to the proper agency or service
- placing you under protective care
- taking you to a hospital
- calling the police.

What if I do not want help?

If you are competent to decide, the social worker will only provide services to you if you consent.

What if my caregiver doesn't want me to get help?

Sometimes a caregiver, relative or friend may try to influence the abused senior not to accept help after the investigation. This is called interference. If someone interferes or tries to stop you from getting help, the adult protection social worker can take steps to help you - **so please speak up!**

What if the social worker thinks I'm neglecting myself?

People have the right to live the way they want if they are competent to choose, commit no crime and do not behave dangerously. Adults who do not want help have the right to refuse services and be left alone. People should respect their wishes. The social worker may only offer help and make suggestions. However, the social worker will want to know if this is their usual pattern of behaviour or a sudden change.

What if I become mentally incompetent?

People who are mentally incompetent may not be able to look after themselves, decide about

their care or ask for help. If this happens, a social worker can give a screening test to see if further assessment is necessary. If the social worker has good reason to believe that you are incompetent, in immediate danger and refusing social services, he or she can put you under **protective care** for up to 5 days. After that time, the protective care order would end or the Department must ask the court for an order to protect you. If you become mentally incompetent and suffer from abuse or neglect, the adult protection program can help. Under this short term program, the Department can ask a court to make any order it considers appropriate to help you and do what is in **your best interest.**

The **Office of the Public Trustee** of New Brunswick protects the financial and personal interests of the elderly, the mentally challenged, children, missing or deceased persons, when there is no one else able and willing to do so.

What happens to my financial affairs while I'm under the adult protection program?

The adult protection program normally gives short term services until the risk of harm is over. However, if you need long term services, somebody may have to look after your financial affairs. If you have not made arrangements and have no one who is able to look after things for you, the Department can ask the court to appoint the **The Office of the Public Trustee** as your legal guardian or trustee to handle your financial matters.

ii. Police

Is abuse or neglect against the law?

All abuse and neglect is wrong! Some forms may also be offences under the *Criminal Code*. Examples include assault, sexual assault, threats, theft, fraud and criminal negligence.

Can the police help me?

The police can deal with complaints about assault, financial scams, theft of your belongings, money or pension cheques. They will also look into such things as vandalism, home break-ins, or harassment from people in your neighbourhood. The police may be able to tell you about programs to help keep you safe.

Call your local police or RCMP. **In an emergency dial 911.** A police officer will come to investigate the crime. This may means finding out if somebody committed a crime. The police will talk to you and anyone else who has evidence about the crime.

What happens when the police find evidence of a crime?

If a police officer finds enough evidence of a crime, he or she will consult with the Crown prosecutor and decide whether to lay charges.

Can the police help if my caregiver is abusing me?

If you call the police because of abuse or neglect by a caregiver or someone you know, the police may call the Department of Social Development. They may decide to do an investigation together. If the police and the

Department do a joint investigation, then a police officer and a social worker may interview you together. If the investigation shows the abuse or neglect is a *Criminal Code* offence, the police can charge the abuser.

Will there be a trial?

If the accused person pleads guilty, there will not be a trial. He or she will be sentenced and you do not have to be there. However, if the accused pleads not guilty, there will be a trial. You may have to go to court as a witness.

Will I get help if there is a trial?

If you are a victim of a crime, including abuse and neglect, the Department of Public Safety, Victim Services Program will help you during the trial. You can also learn about:

- your rights and responsibilities
- what is happening
- the court's decision
- answers to your questions
- referrals to support services and counselling
- financial assistance in **emergency** circumstances
- special aids to help vulnerable victims of crime testify in court

iii. Support Services in the Community

What services are available in the community to help seniors?

Some of the services in the community include:

- adult day centres

- attendant care
- meals on wheels
- nursing / special care homes
- homemaker / housekeeper services
- in-home services and supplies
- legal advice clinic (some areas)
- extra-mural program
- counselling services
- support groups
- volunteer services
- advocacy groups
- transition houses

Will these services end the abuse or neglect?

They may help. Sometimes people live with abuse because they believe it is the only way to get the care they need. If someone is abusing you, social agencies, support groups and professionals can give you advice or offer alternatives for your proper care and attention.

For example, taking away some or all of a caregiver's responsibilities may cut down on the caregiver's stress. This may end the abusive acts. Or, having a safe place to go, such as a transition house, may help you make plans for your future. However, these services may not end the abuse or neglect. Often the only way to stop this behaviour is to call the Department of Social Development or the police.

You can get information about provincial services from Service New Brunswick at **1-888-762-8600.** There is a section at the back of this booklet where you can keep track of these services and their contact information.

6. Preventing Abuse And Neglect

Tips for Family Members or Friends

Keep close ties with older relatives and friends.

- Learn to recognize the signs of abuse and neglect.
- Discuss any signs of abuse or neglect.
- Suggest counselling for the family and tell them about support services.
- If necessary, offer advice on financial matters.
- Try to reduce the stress in the family.
- Find ways to limit the person's isolation.

Tips for People at Risk

- Keep up your relationships with friends.
- Learn to recognize the signs of abuse and neglect.
- Report any abusive activity.
- Keep your money in a bank.
- Keep your valuables in a safety deposit box.
- Know your financial position.
- Deposit your own pension or disability cheques or arrange for direct deposit.
- Join a senior's group or service club.
- Understand your rights as much as possible.
- Don't be afraid to ask for help.

Tips for the Community

- Offer counselling services and self-help groups for abused adults and their caregivers.
- Make sure that available programs and services are publicized.
- Educate the public on the aging process.
- Create a network of support and advocacy for seniors and their families.

7. Safety Planning for Leaving Abuse

In an emergency

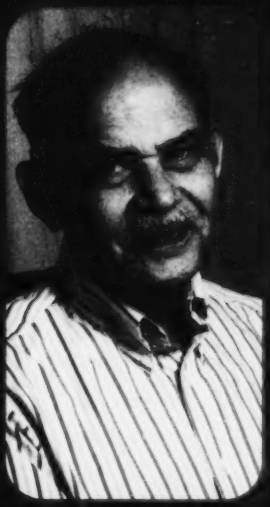
If you do have to act quickly, it's important to be prepared. Here are some things to think about:

- Where will you go in an emergency? You will need to have somewhere safe.
- How will you get there? Is there someone who can come and get you? Can you take a car, taxi, or bus?
- Is there someone you can call to tell what is happening and where you are going?
- Is there someone you can leave your pets with?
- If you need to go to a transition house, do you know how to get there?

Elder Abuse Awareness:
Learn about recent initiatives to raise awareness of the issue of elder abuse at www.seniors.gc.ca

Elements of an Emergency Plan for Safety

You should make a plan for increasing your safety. Prepare it in advance for the possibility of further violence. Although you do not have control over the abuse, you do have a choice about how to respond to it and how to best get to safety. Keep this plan in a safe place.



- Establish an escape route. Know where any firearms are kept in the house.
- Know where you can go to be safe, if only to make a phone call.
- If you've been abused before, make sure the police are fully aware of the situation.
- Have emergency numbers programmed into the phone (shelter, neighbours, those who will help you).
- Speak to your neighbours and people you can trust. Let them know what's going on so they can be watching out for you and call the police if they become concerned.
- Call a transition house and talk to staff. You may want to work out a code word so they know who you are if you have to call them in a crisis.
- Hide some money away if possible (you may need emergency taxi fare) and a spare set of car keys in order to leave quickly.
- Make a list of things to take so that you will know where to find them in an emergency. Here are some items that may be important:
    - Money, bank books, credit cards
    - Clothes for a few days

- Any medicine you may need
- House keys, car keys
- Identification
- Important papers: birth certificate, social insurance number, income tax returns
- Medicare card
- First Nations status card
- Immigration/citizenship papers, passport
- Copies of your lease, deed
- Your address/phone book
- Car registration, driver's licence, car insurance
- Your favourite possessions/books (things that give you comfort)

- Consider packing an emergency bag with some of the items above in case you need to leave quickly. You can't take everything. Just take what you'll need for a few days. You can leave the bag with a friend if you have to.
- It is probably a good idea to get legal and other advice now, even before there is an emergency.
- If you are in danger, get to a phone and call 911 immediately.

8. My Important Contacts

Use this section to keep track of people and agencies that have helped you, and to record other important information. You may not need to speak to all of these people, so just use the sections that apply to you.

Crisis Response and Information

Police

Name:

Date:

File Number:

Notes:

Dept. of Social Development

Name:

Dates:

Notes:

Hospital

Hospital:

Admission Date:

Attending physician:

Family Doctor

Name:

Tel number:

Appointments:

Mental Health Counsellor

Name:

Tel number:

Appointments:

Outreach Worker

Name:

Tel number:

Appointments:

Religious Counsellor

Name:

Tel number:

Meetings Dates:

Transition House

Date:

Tel number:

Contact Persons:

Court Related Services

Victim Services

Name:

Tel number:

Meetings Dates:

Crown Prosecutor

Name:

Tel number:

Meeting dates:

Court dates:

Lawyer

Name:

Tel number:

Appointment times:

Probation Officer

Name:

Tel number:

Meeting dates:

Domestic Legal Aid

Name:

Tel number:

Meeting dates:

Notes:

Legal Advice Clinic

Name:

Tel number:

Appointment times:

Community Supports

Income Assistance

Name:

Tel number:

Appointments:

Social Housing

Name:

Tel number:

Appointments:

Mental Health Centers

Name:

Tel number:

Appointments:

Extramural

Name:

Tel number:

Appointments:

Food Bank

Name:

Tel number:

Address:

Friends/Neighbours

Name:

Tel number:

Name:

Tel number:

Support Groups

Type:

Contact name:

Tel number:

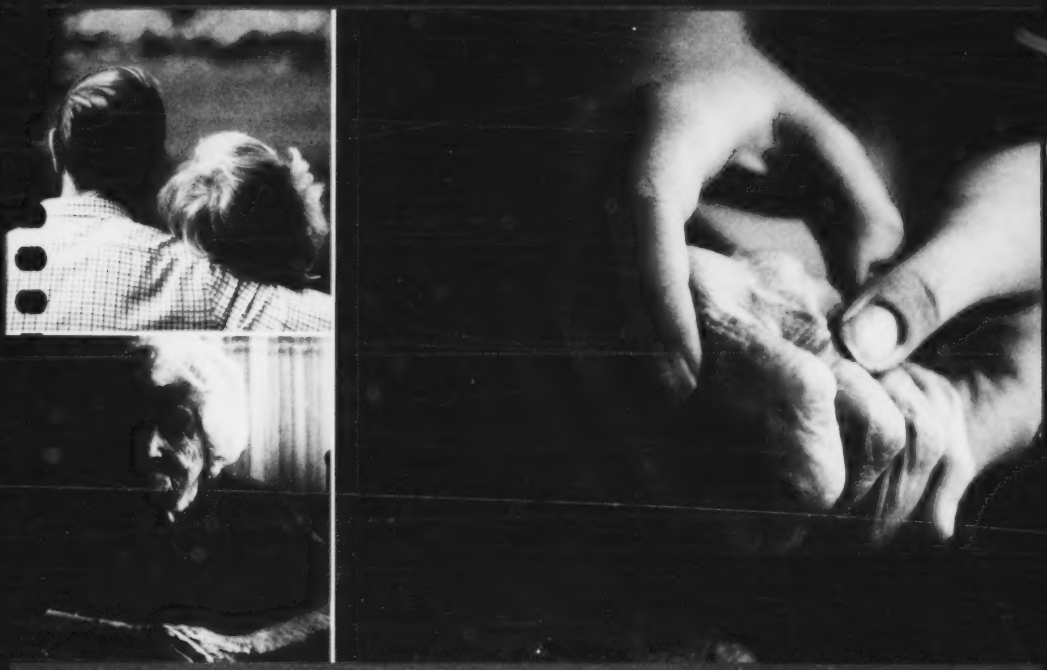
Seniors' Group/Club

Type:

Contact name:

Tel number:

Prévenir la violence et la négligence à l'égard des personnes âgées



Service public d'éducation
et d'information juridiques
du Nouveau-Brunswick

Le Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick (SPEIJ-NB) est un organisme sans but lucratif qui fournit de l'information juridique aux gens du Nouveau-Brunswick. Le Service reçoit de l'aide financière et un appui non monétaire du ministère de la Justice du Canada, de la Fondation pour l'avancement du droit au Nouveau-Brunswick, du ministère de la Justice et de la Consommation du Nouveau-Brunswick.

Nous tenons à remercier les personnes et organismes suivants qui nous ont aidés à élaborer cette publication : le ministère du Développement social, Aîné.e.s en marche Inc. et le Secrétariat des aînés en santé. Une aide financière a été reçue du ministère de la Justice du Canada pour la révision et la réimpression de cette publication en 2009.

Le présent livret n'expose pas toutes les questions de droit dans le domaine. Par ailleurs, il arrive que les lois soient modifiées de temps à autre. Toute personne ayant besoin d'une information ou d'un conseil juridique particulier sur sa propre situation devrait consulter un avocat.

Publié par :

Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick

C. P. 6000 Fredericton (N.-B.)
Canada E3B 5H1
Tél. : 506-453-5369
Téléc. : 506-462-5193
Courriel : pleisnb@web.ca
www.legal-info-legale.nb.ca

Révision mai 2009

ISBN: 978-1-55471-731-6

Prévenir la violence et la négligence à l'égard des personnes âgées

TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction 1

2. Motifs de violence et de négligence 2

3. Définition du problème 3

4. Obtenir de l'aide 5

5. Quelques options à explorer 7
   - i. Développement social 7
   - ii. Police 12
   - iii. Services d'aide dans la collectivité 13

6. Prévenir la violence et la négligence 15

7. Planifier sa sécurité quand on quitte une situation de violence 16

8. Mes contacts importants 19

1. Introduction

Le présent livret a pour but de répondre à certaines questions concernant la violence et la négligence à l'égard des personnes âgées. Il peut aussi être utile pour la famille, les amis et les soignants qui aident des personnes âgées.

Est-ce que n'importe qui peut être victime de violence et de négligence?

Oui. La violence et la négligence peuvent toucher n'importe qui sans égard à l'âge, au niveau d'activité, au revenu ou aux antécédents culturels. Les victimes peuvent vivre seules, en famille ou dans un foyer de soins.

Rien ne peut justifier la violence et la négligence.

Qui sont les agresseurs?

L'agresseur est généralement une personne que la victime connaît et en qui elle a confiance – quelqu'un qui exerce un contrôle et a de l'influence sur la personne âgée. Souvent, l'agresseur isole la victime de ses amis, de ses voisins et des membres de la famille qui comptent beaucoup pour elle. Toutefois, l'agresseur peut être n'importe qui, c'est-à-dire :

- un conjoint ou un membre de la famille
- un ami
- tout soignant
- quiconque travaille pour la personne âgée
- le personnel du foyer de soins ou foyer de soins spéciaux
- un étranger
- un propriétaire

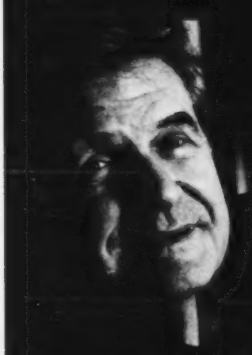
2. Motifs de violence et de négligence

Dans la famille

- une période stressante au sein de la famille
- de mauvaises relations familiales
- un cycle de violence dans la famille
- le soignant agresseur cherche à prendre sa revanche sur un parent pour des actions passées
- le soignant agresseur a un problème de drogue ou d'alcool
- le soignant agresseur ne comprend pas le processus du vieillissement
- le soignant agresseur a des soucis d'argent
- le soignant agresseur doit s'occuper d'autres personnes à charge et se sent débordé
- le soignant agresseur est peut-être une personne âgée ou handicapée qui est incapable de s'occuper d'elle-même en plus de s'occuper de quelqu'un d'autre

Dans un foyer de soins, un foyer de soins spéciaux ou autre

- manque de formation
- personnel débordé
- milieu de travail stressant
- absence de communication



Qu'est-ce qu'un « soignant »? Dans ce livret, un soignant est toute personne qui s'occupe d'une personne âgée. Il peut s'agir d'un ami, d'un membre de la famille (y compris le conjoint), d'un voisin, d'un professionnel de la santé (dont le personnel d'un foyer de soins ou d'un foyer de soins spéciaux) ou d'un aide de maintien à domicile (par exemple, une auxiliaire familiale).

3. Définition du problème

Type de violence	Définition
Violence physique	Tout acte de violence ou de brutalité qui cause des douleurs physiques ou un malaise, comme gifler, pousser ou frapper. Peut aussi comprendre l'utilisation de moyens de contention.
Violence psychologique	Tout acte qui porte atteinte à la dignité ou à l'amour-propre d'une personne, dont les cris, les critiques, les menaces, les humiliations ou l'isolement de la personne âgée sur une base régulière. Peut aussi comprendre la violence spirituelle, par exemple empêcher la personne d'aller à l'église ou à des services religieux ou tourner ses croyances religieuses en dérision.
Violence reliée aux substances chimiques	Utilisation à mauvais escient de médicaments en vente libre ou de médicaments sur ordonnance, y compris refuser de donner des médicaments ou en donner trop.
Violence sexuelle	Tout acte sexuel non désiré, comme les attouchements, baisers et caresses non voulus.
Exploitation financière	Toute utilisation inadéquate de l'argent ou des biens d'une personne âgée sans que celle-ci en ait pleinement conscience ou sans son consentement. Le vol d'argent, de chèques de pension ou de biens ainsi que l'exercice abusif d'une procuration constituent de l'exploitation financière.
Négligence	Le manque de soin ou d'attention par un soignant envers une personne âgée incapable de pourvoir entièrement à ses propres besoins. La privation de nourriture, de soins d'hygiène personnelle, de services de santé, de vêtements, d'aide ou de compagnie peut constituer de la négligence. La négligence englobe aussi la négligence de soi, c'est-à-dire le fait de refuser ou d'être incapable de pourvoir à ses propres besoins ou de tarder à le faire.

Indicateurs

- peur des soignants
- blessures inexpliquées
- lenteur à se faire soigner
- blessures inhabituelles
- tendance à changer de médecin
- blessures au cuir chevelu

- faible estime de soi
- nervosité en présence du soignant
- confusion
- tendances suicidaires
- pas de contact visuel avec le soignant
- peur de l'abandon
- léthargie, repli sur soi

- sédation ou léthargie excessive
- anxiété ou agitation excessive
- désorientation, confusion
- sautes d'humeur soudaines
- omission de remplir les prescriptions

- peur inhabituelle d'une personne
- vêtements sales, déchirés ou tachés de sang
- douleur et contusions
- changement dans le comportement sexuel
- infections transmises sexuellement (ITS)

- disparition inexpliquée de biens
- non-paiement de factures
- mauvaise connaissance de sa situation financière
- modification soudaine du testament
- manque de choses nécessaires abordables
- retrait inhabituel d'argent d'un compte

- malnutrition
- vagabondage sans surveillance
- absence de chaleur ou d'électricité
- apparence négligée
- prothèses dentaires, lunettes ou prothèses auditives manquantes
- mauvais état de la peau ou plaies de lit
- problèmes médicaux non traités
- abus d'alcool ou de médicaments

4. Obtenir de l'aide

Que devrais-je faire si je fais l'objet de violence ou de négligence? Vous pouvez :

- En parler à des membres de la famille ou à des amis.
- Exprimer vos sentiments à l'agresseur, si vous vous sentez à l'aise et en sécurité pour le faire.
- Vous confier à votre médecin, à un conseiller ou à un ministre du culte ou à un membre de votre groupe confessionnel.
- Vous renseigner sur les services de soutien offerts.
- Appeler le ministère du Développement social.
- Appeler la police.
- Quitter les lieux.

Si on vous inflige des mauvais traitements, il existe de nombreuses sources d'aide. Continuez à chercher jusqu'à ce que vous obteniez l'aide dont vous avez besoin.

Pourquoi les personnes âgées ne signalent-elles pas la violence ou la négligence dont elles font l'objet?

Certaines personnes ne signalent pas les actes de violence ou de négligence dont elles font l'objet parce qu'elles sont malades ou frêles ou parce qu'elles ont de la difficulté à communiquer. D'autres croiront plutôt :

- les mauvais traitements risquent d'empirer
- personne ne peut les aider
- les preuves de mauvais traitement sont inexistantes
- les mauvais traitements sont mérités
- c'est trop honteux
- le problème est d'ordre familial
- il faut continuer de se débrouiller seul
- le soignant pourrait les abandonner
- le soignant les fera placer en établissement

Est-ce que des amis ou des voisins peuvent aider?

Oui. Même si personne n'est pas légalement tenu de signaler les cas présumés de violence ou de négligence à l'égard de personnes âgées, n'importe qui peut aider. Personne ne doit tolérer un comportement violent. Si vous pensez qu'il y a un problème, parlez-en à quelqu'un. Voici une liste de contrôle qui peut être utile.

Liste de contrôle concernant l'aide possible à une personne âgée victime de violence ou de négligence

- ❑ Parler à la personne en privé.
- ❑ Écouter ce qu'elle dit.
- ❑ Essayer de comprendre ce qui se passe.
- ❑ Écrire tout ce que la personne raconte.
- ❑ Ne pas paniquer ni présumer des choses. Il s'agit d'un moment difficile pour la personne.
- ❑ Expliquer à la personne les options offertes.
- ❑ Discuter des avantages et des inconvénients de chaque option ou communiquer avec une personne en mesure de le faire.
- ❑ Encourager la personne à choisir l'option la plus appropriée compte tenu de sa situation.
- ❑ Laisser la personne prendre sa propre décision.
- ❑ Si la sécurité de la personne est menacée, le signaler à la police ou au ministère du Développement social.

Aidez à mettre fin aux actes de violence et de négligence. Dénoncez-les!

5. Quelques options à explorer

i. Développement social

Comment le ministère du Développement social peut-il aider?

Le ministère du Développement social administre plusieurs programmes qui offrent de l'aide et des services. Le **programme de protection des adultes** vise à protéger les aînés plus vulnérables tout en reconnaissant le droit des adultes compétents de prendre leurs propres décisions et de vivre leur vie comme bon leur semble.

En vertu de la *Loi sur les services à la famille*, le Ministère a le pouvoir d'effectuer une enquête et d'intervenir s'il a de bonnes raisons de croire au bien-fondé d'un signalement d'aîné négligé ou maltraité.

L'exploitation financière n'est pas visée par le programme de protection des adultes, mais bien par le *Code criminel*. Si quelqu'un s'empare de vos fonds ou de vos biens, veuillez communiquer avec la police.

Une invalidité est une déficience physique ou intellectuelle ou un trouble de la communication qui limite considérablement la capacité d'accomplir les activités ordinaires de la vie quotidienne.

Quel est l'adulte qui a besoin de protection?

Selon la *Loi sur les services à la famille*, un adulte qui a besoin de protection est une personne âgée de 65 ans ou plus ou un adulte handicapé de plus de 19 ans qui :

- est incapable de prendre soin d'elle-même ou de lui-même en raison d'une infirmité mentale ou physique, **et**
- est victime de violence ou de négligence, **et**
- refuse ou est incapable de prendre des mesures afin de recevoir des soins et une attention convenables.

Comment obtenir l'aide du Ministère?

Il suffit de téléphoner au bureau régional du ministère du Développement social le plus proche et d'expliquer votre situation. Les numéros de téléphone pour joindre les responsables du programme de protection des adultes se trouvent dans l'encadré. Vous pouvez signaler un cas au programme de protection des adultes 24 heures sur 24, sept jours sur sept.

Est-ce que n'importe qui peut signaler des cas de violence ou de négligence?

N'importe qui peut téléphoner au ministère du Développement social pour faire part de ses préoccupations au sujet de la manière dont une personne âgée est traitée.

Il est interdit au Ministère de révéler l'identité de la personne qui a fait le signalement sans le consentement de cette dernière, sauf sous ordonnance d'un juge.

Que se passe-t-il lorsqu'un cas de violence est signalé?

Lorsque le Ministère a des raisons de croire qu'une personne est maltraitée ou négligée par un soignant, il demande à un travailleur social d'examiner la situation, c'est-à-dire de faire une **enquête**.

Que se passe-t-il si j'habite dans un foyer de soins?

Le Ministère fera enquête quel que soit votre lieu de résidence.

Que se passe-t-il si l'agresseur tente d'interrompre l'enquête?

Si le déroulement de l'enquête est entravé, la cour peut délivrer un mandat pour autoriser le travailleur social à poursuivre l'enquête. Si le travailleur social a des raisons de croire que le soignant est violent à votre égard, il peut aussi demander à la cour de lui fournir un mandat qui l'autorise à éloigner la personne violente de votre lieu de résidence durant l'enquête.

Programme de protection des adultes du Nouveau-Brunswick

Sans frais

Péninsule acadienne (Tracadie-Sheila) : 1-866-441-4149

Chaleur (Bathurst) : 1-866-441-4341

Edmundston : 1-866-441-4249

Fredericton : 1-866-444-8838

Miramichi : 1-866-441-4246

Moncton : 1-866-426-5191

Restigouche (Campbellton) : 1-866-441-4245

Saint John : 1-866-441-4340

Quand l'enquête commence-t-elle?

Si vous courez un danger immédiat, le Ministère commence l'enquête sur-le-champ, sinon dans les 16 jours ouvrables suivant la réception du signalement.

En quoi consiste l'enquête?

Un travailleur social se rend chez vous ou à un autre endroit où vous vous sentez en sécurité pour expliquer les motifs de l'enquête. Le travailleur social vous posera des questions visant à déterminer si vous êtes victime de négligence ou de violence physique, sexuelle ou psychologique, et il évaluera la situation pour voir si votre sécurité et votre bien-être sont menacés. Il peut également interroger des membres de la famille. Il s'agit d'entretiens privés et confidentiels. Le présumé agresseur n'y assiste pas; cette personne participera à un entretien plus tard.

Que se passe-t-il après l'enquête?

Si vous êtes victime de violence ou de négligence, le travailleur social offrira de vous aider. Il peut notamment :

- fournir des services sociaux
- vous orienter vers l'organisme ou le service approprié
- vous placer sous un régime de protection
- vous amener à l'hôpital
- appeler la police

Que se passe-t-il si je ne veux pas d'aide?

Si vous êtes en mesure de prendre vos propres décisions, le travailleur social ne vous offrira ses services qu'avec votre consentement.

Que se passe-t-il si le soignant ne veut pas que je demande de l'aide?

Il arrive qu'un soignant, un parent ou un ami cherche à inciter la personne âgée maltraitée à refuser l'aide après la tenue de l'enquête. C'est de l'ingérence. Si quelqu'un tente de gêner ou d'interrompre vos démarches en vue d'obtenir de l'aide, le travailleur social du programme de protection des adultes peut vous aider. **Parlez-en!**

Qu'arrive-t-il si le travailleur social pense que je me néglige?

Les gens ont le droit de vivre comme ils l'entendent quand ils peuvent exercer des choix, quand ils ne commettent pas de crime et quand leur comportement n'est pas dangereux. Les adultes qui ne veulent pas d'aide ont le droit de refuser les services et d'être laissés en paix. Le travailleur social doit respecter leur volonté. Il peut seulement offrir de l'aide et faire des suggestions. Toutefois, il peut chercher à savoir si la personne a un comportement habituel ou si son comportement a changé soudainement.

Qu'arrive-t-il si je deviens incapable mentalement?

Les personnes atteintes d'incapacité mentale sont souvent incapables de prendre soin d'elles-mêmes, de pourvoir à leurs propres besoins ou de demander de l'aide. Dans ce cas, un travailleur social fait passer un test de dépistage pour déterminer s'il est nécessaire de faire un examen plus poussé. Le travailleur social peut vous placer sous un **régime de protection** jusqu'à concurrence de cinq jours s'il a de bonnes raisons de croire que vous êtes une personne atteinte d'incapacité mentale, que votre sécurité est en danger et que vous refusez les services sociaux. Une fois cette période écoulée, le régime de protection prend fin, à moins que le Ministère demande à la cour de rendre une ordonnance de protection vous visant. Si vous devenez atteint d'une incapacité mentale et êtes victime de violence ou de négligence, le Programme de protection des adultes peut vous aider. En vertu de ce programme, le Ministère peut demander à la cour de rendre toute ordonnance qu'elle considère appropriée pour vous aider et de faire ce qu'elle juge être **le mieux pour vous.**

Le **bureau du curateur public** du Nouveau-Brunswick protège les intérêts financiers et personnels des personnes âgées, des personnes aux capacités mentales réduites, des enfants, des personnes absentes et des personnes décédées lorsqu'il n'y pas personne qui est en mesure de s'en occuper ou disposé à le faire.

Qui s'occupe des affaires financières d'une personne pendant qu'elle est placée sous un régime de protection?

Le Programme de protection des adultes offre normalement des services de courte durée jusqu'à ce que les risques de préjudice soient écartés. Cependant, si vous avez besoin de services de longue durée, il peut s'avérer nécessaire que quelqu'un s'occupe de vos affaires financières. Si vous ne prenez pas de mesures à cet égard et que vous ne connaissez personne qui peut s'en occuper à votre place, le Ministère peut demander à la cour de nommer le **bureau du curateur** public à titre de tuteur légal ou fiduciaire pour la gestion de vos affaires financières.

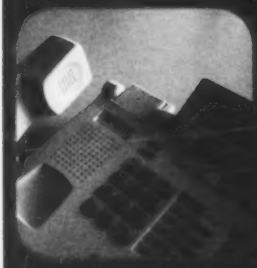
ii. Police

La violence et la négligence sont-elles contraires à la loi?

Toutes les formes de violence et de négligence sont inacceptables! De plus, certaines sont des infractions au Code criminel, par exemple les voies de fait, les agressions sexuelles, les menaces, le vol, la fraude et la négligence criminelle.

La police peut-elle m'aider?

La police peut traiter les plaintes de voies de fait, d'escroquerie et de vol de biens, d'argent ou de chèques de pension. Elle intervient également en cas de vandalisme, d'entrée par effraction ou de harcèlement par des personnes du voisinage. Elle peut vous renseigner sur les programmes susceptibles de vous aider à assurer votre sécurité.



Téléphonez à la police locale ou à la GRC. **En cas d'urgence, composez le 9-1-1.** Un agent de police se présentera chez vous pour faire enquête. Il peut avoir à déterminer si un acte criminel a été commis. La police s'entretiendra avec vous et avec toute personne qui a des preuves de l'acte criminel.

Que se passe-t-il si la police trouve des éléments de preuve?

Lorsque la police découvre les preuves suffisantes d'un acte criminel, elle consulte le procureur de la Couronne pour déterminer s'il y a lieu de porter des accusations.

La police peut-elle m'aider si la personne qui prend soin de moi me maltraite?

Si vous appelez la police pour dénoncer un soignant ou une personne connue qui vous maltraite ou vous néglige, la police peut appeler le ministère du Développement social. Si la police et le Ministère décident de mener l'enquête conjointement, un agent de police et un travailleur social vous

rencontreront ensemble. Si l'enquête montre que la violence ou la négligence qui a eu lieu contrevient au Code criminel, la police peut porter des accusations contre l'agresseur.

Est-ce qu'un procès sera intenté?

Si la personne accusée plaide coupable, il n'y a pas de procès. La sentence est prononcée, et votre présence n'est pas requise. Toutefois, si l'accusé plaide non coupable, un procès aura lieu. Il se pourrait que vous deviez témoigner devant la cour.

Est-ce qu'une aide me sera fournie en cas de procès?

Le Service d'aide aux victimes du ministère de la Sécurité publique fournit de l'aide pendant le procès aux victimes d'un acte criminel, y compris dans les cas de violence et de négligence. Vous recevez de l'information sur :

- vos droits et responsabilités
- le déroulement du procès
- les outils d'aide spéciale pour aider les victimes vulnérables à témoigner devant la cour
- la décision de la cour
- des réponses à vos questions
- l'aiguillage vers des services de soutien et de consultation
- une aide financière en cas d'urgence

iii. Services d'aide dans la collectivité

Quels sont les services offerts dans la collectivité pour aider les personnes âgées?

Voici quelques-uns des services offerts :

- centres de jour pour adultes

- services de préposés aux soins
- repas à domicile
- foyers de soins ou de soins spéciaux
- services d'aide familiale
- services et livraison à domicile
- cliniques de consultation juridique (à certains endroits)
- Programme extra-mural
- services-conseils
- groupes de soutien
- services de bénévoles
- groupes de défense
- maisons de transition

Ces services mettront-ils fin à la violence et à la négligence?

Ils peuvent aider. Parfois, les gens endurent les mauvais traitements parce qu'ils croient que c'est le seul moyen d'obtenir les soins dont ils ont besoin. Si vous êtes une personne maltraitée, les organismes de services sociaux, les groupes de soutien et les professionnels peuvent vous conseiller ou vous offrir des solutions de rechange pour répondre à vos besoins en matière de soins et d'attention.

Par exemple, les actes d'agression peuvent cesser si le soignant est soulagé d'une partie ou de la totalité des responsabilités stressantes. Ou encore, si la victime est placée dans un endroit où elle se sent en sécurité, comme une maison de transition, elle est alors plus en mesure de planifier pour l'avenir. Toutefois, ces services ne mettent pas nécessairement fin à la violence ou à la négligence. Souvent, la seule façon de faire cesser ce genre de comportement est d'appeler le ministère du Développement social ou la police.

Pour obtenir de l'information sur les services offerts dans la province, téléphonez à Service Nouveau-Brunswick au 1-888-762-8600. Un espace est prévu au dos de ce dépliant pour consigner ces services et leurs coordonnées.

6. Prévenir la violence et la négligence

Conseils pour les membres de la famille et les amis

- Restez en contact étroit avec les membres de la famille et les amis plus âgés.
- Apprenez à reconnaître les signes de violence et de négligence.
- Discutez de tout signe de violence ou de négligence.
- Proposez des services de conseil familial et donnez de l'information au sujet des services de soutien.
- S'il y a lieu, offrez des conseils sur des questions financières.
- Tentez d'abaisser le niveau de stress dans la famille.
- Trouvez des moyens d'atténuer l'isolement de la personne.

Conseils pour les personnes à risque

- Restez en contact avec des amis.
- Apprenez à reconnaître les signes de violence et de négligence.
- Signalez tous les actes de violence.
- Gardez votre argent à la banque.
- Conservez vos biens précieux dans un coffret de sécurité.
- Suivez de près votre situation financière.
- Déposez vous-même vos chèques de pension ou d'invalidité ou adoptez le dépôt direct.
- Joignez un groupe de personnes âgées ou un club philanthropique.
- Informez-vous de vos droits le plus possible.
- N'hésitez pas à demander de l'aide.

Conseils pour la collectivité

- Offrez des services-conseils et organisez des groupes d'entraide pour les personnes âgées et leurs soignants.
- Faites connaître les programmes et les services offerts.
- Renseignez le public sur le processus du vieillissement.
- Créez un réseau de soutien et de représentation pour les personnes âgées et leur famille.

7. Planifier sa sécurité quand on quitte une situation de violence

En cas d'urgence

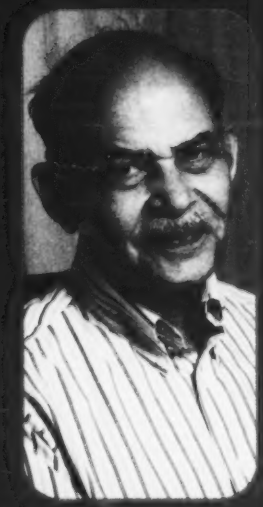
Si vous devez agir rapidement, il est important de vous préparer. Voici des points à considérer :

- Où irez-vous en cas d'urgence? Vous aurez besoin d'un endroit sûr.
- Comment allez-vous vous y rendre? Y a-t-il quelqu'un qui peut venir vous chercher? Pouvez-vous prendre l'auto, un taxi ou l'autobus?
- Y a-t-il quelqu'un que vous pouvez appeler pour lui dire ce qui se passe et où vous allez?
- Y a-t-il quelqu'un qui peut prendre vos animaux domestiques?
- Si vous devez vous rendre dans une maison de transition, savez-vous comment?

Sensibilisation aux mauvais traitements envers les aînés : S'informer des récentes initiatives de sensibilisation aux mauvais traitements envers les aînés à l'address www.aines.gc.ca

Éléments d'un plan de sécurité en cas d'urgence

Vous devriez préparer un plan visant à accroître votre sécurité. Préparez le plan à l'avance au cas où la violence reprendrait. Bien que vous n'ayez pas de contrôle sur la violence, vous avez le choix de la façon dont vous y répondez et dont vous vous mettez en sécurité. Conservez ce plan en lieu sûr.



- Établissez un itinéraire d'évacuation. S'il y a lieu, sachez où se trouvent les armes dans la maison.
- Sachez où vous pouvez aller vous être en sécurité, au moins pour téléphoner.
- Si ce n'est pas la première fois qu'on vous maltraite, assurez-vous que la police est pleinement au courant de la situation.
- Veillez à ce que les numéros des services d'urgence soient programmés dans votre téléphone (maison d'hébergement, voisins, personnes qui pourront vous aider).
- Parlez à vos voisins et à des personnes en qui vous avez confiance. Renseignez-les sur la situation afin qu'ils puissent garder un œil sur vous et téléphoner à la police s'ils s'inquiètent à votre sujet.
- Téléphonez à une maison de transition et parlez au personnel. Il serait une bonne idée de décider d'un mot-code afin que la maison de transition sache qui vous êtes si vous devez lui téléphoner dans un moment de crise.
- Cachez de l'argent s'il est possible de le faire (vous pourriez avoir besoin d'argent pour une course en taxi) et une clé d'auto de rechange pour être en mesure de partir rapidement.

- Dressez une liste des choses à emporter avec vous pour être capable de les trouver en situation d'urgence. Voici des objets qui pourraient être importants :
  - Argent, livrets de banque, cartes de crédit
  - Vêtements de rechange pour quelques jours
  - Tout médicament dont vous pourriez avoir besoin
  - Clés de la maison, clés de la voiture
  - Papiers d'identité
  - Documents importants : certificats de naissance, numéros d'assurance sociale, déclarations de revenus
  - Carte d'assurance-maladie
  - Carte de statut des Premières Nations
  - Passeport, documents d'immigration ou de citoyenneté
  - Copies de votre bail ou de l'acte de vente
  - Votre carnet d'adresses
  - Le certificat d'immatriculation de la voiture, votre permis de conduire, le certificat d'assurance automobile
  - Vos possessions ou livres préférés (des objets qui vous apportent du réconfort)
- Envisagez de préparer un sac d'urgence contenant une partie des objets mentionnés au cas où vous devriez partir rapidement. Vous ne pouvez pas tout emporter. Contentez-vous de prendre ce dont vous avez besoin pendant quelques jours. S'il le faut, confiez le sac à un ami.
- Obtenir des conseils d'ordre juridique ou autre, avant que la situation devienne urgente, est probablement une bonne idée.
- Si vous êtes en danger, trouvez un téléphone et composez le 9-1-1 immédiatement.

8. Mes contacts importants

Utilisez cette section pour consigner le nom des personnes et des organismes qui vous ont aidé ainsi que tout autre renseignement important. Comme vous n'aurez peut-être pas besoin de parler à toutes ces personnes, remplissez uniquement les cases qui s'appliquent à votre situation.

Information et intervention en cas de crise

Police

Nom :

Date :

Numéro de dossier :

Notes :

Ministère du Développement social

Nom :

Date :

Notes :

Hôpital

Hopîtal

Date d'admission :

Médecin traitant :

Médecin de famille

Nom :

N° de téléphone :

Rendez-vous :

Conseiller en santé mentale

Nom :

N° de téléphone :

Rendez-vous :

Travailleur des services d'approche

Nom :

N° de téléphone :

Rendez-vous :

Conseiller religieux

Nom :

N° de téléphone :

Dates de rencontre :

Maison de transition

Date d'admission :

N° de téléphone :

Personnes-ressources :

Services relatifs à la cour

Services aux victimes

Nom :

N° de téléphone :

Dates de rencontre :

Procureur de la Couronne

Nom :

Dates de rencontre :

N° de téléphone :

Dates de comparution :

Avocat

Nom :

N° de téléphone :

Rendez-vous :

Agent de probation

Nom :

N° de téléphone :

Dates de rencontre :

Aide juridique en matière de droit de la famille

Nom :

N° de téléphone :

Dates de rencontre :

Notes :

Cliniques de consultation juridique

Nom :

N° de téléphone :

Dates de rencontre :

Soutiens communautaires

Aide au revenu

Nom :

N° de téléphone :

Rendez-vous :

Logement social

Nom :

N° de téléphone :

Rendez-vous :

Centre de santé mentale

Nom :

N° de téléphone :

Rendez-vous :

Programme extra-mural

Nom :

N° de téléphone :

Rendez-vous :

Banque alimentaire

Nom :

N° de téléphone :

Adresse :

Amis/voisins

Nom :

N° de téléphone :

Nom :

N° de téléphone :

Groupes de soutien

Genre :

Personne-ressource :

N° de téléphone :

Groupe/club pour aînés

Genre :

Personne-ressource :

N° de téléphone :